

**Inovasi Manajemen Layanan Publik**  
**Dalam upaya meningkatkan investasi ekonomi di daerah**  
(Studi Pada Pemerintah Kota Gorontalo)

**Ismet Sulila**

Prodi Administrasi Perkantoran

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo

ismet.sulila@gmail.com

***Abstract :** The innovation of public service management in increasing local economic investment. This research aims at responding the issues on the public service, particularly the licensing service to increase the local economic investment in Gorontalo city. This research focuses on how to apply the public service dimension on licensing in Gorontalo city, regarding two types of services; service with high success rate and service with a low success rate. The targeted result is to find an innovation of public service by applying the public service dimension. The method of this research is qualitative descriptive method through an in-depth and thorough study on the series of licensing service, as well as Focus Group Discussion (FGD) as a part of this research. The result shows that there is a new model discovered in licensing service that would support the investor to get easy access for investment in Gorontalo city. This research is expected to contribute a positive benefit in terms of the innovation of licensing service, particularly as an effort to increase local investment and economic growth regarding the local autonomy.*

***Keywords:** Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.*

## **PENDAHULUAN**

Studi manajemen pelayanan publik umumnya diarahkan pada masalah-masalah kebijakan yang nyata dan diaplikasikan untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya layanan publik di daerah. Manullang sebagaimana dijelaskan oleh Ratminto (2006) menjelaskan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko, 2007). Sementara itu menurut Keban (2004) manajemen publik mengalami pergeseran dan perkembangan paradigma. Disisi lain dinamika tuntutan masyarakat terhadap akses layanan publik semakin luas, hal tersebut ditandai dengan tuntutan kemudahan dalam akses layanan perizinan yang akan memudahkan investor dalam menginvestasikan modalnya di suatu daerah. Hal ini jelas menuntut inovasi manajemen pelayanan dari organisasi publik yang sesungguhnya menghadapi tantangan dan persoalan yang lebih kompleks daripada pimpinan organisasi swasta. Tantangan yang dihadapi oleh pimpinan organisasi swasta

lebih pada upaya bagaimana mempertahankan kinerja dan terus mengembangkan keuntungan perusahaan pada titik yang maksimal, sedangkan pimpinan organisasi publik harus mampu mengembangkan organisasi secara efektif, efisien, responsif, transparan dan akuntabel.

Lingkungan organisasi publik pun memiliki nuansa yang sarat dengan aspek politis dan memiliki stakeholders yang bersifat heterogen, sehingga seorang pimpinan organisasi publik harus memiliki kemampuan dan kepekaan sekaligus cakap secara manajerial (Tangkilisan, 2005). Dalam konteks inilah salah satu pendekatan yang dipandang perlu adalah aplikasi manajemen pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur di daerah.

Perkembangan dan pertumbuhan masyarakat yang secara dinamis disertai dengan peningkatan taraf hidup dan pendidikan masyarakat serta ditambah dengan berkembangnya kemajuan dibidang teknologi dan informatika menjadikan peningkatan proses empowering dalam lingkungan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan birokrasi disektor publik juga diharapkan mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi secara cepat dan dinamis sebagaimana yang terjadi di masyarakat. Dimana dari monolog harus berani diubah menjadi fleksibel, kolaboratif, alignment dan dialogis. Disamping itu pula dari cara-cara sloganis yang berkembang dikalangan birokrasi model orde baru sebaiknya dirubah

dengan pola kerja yang realistis, programis dan pragmatis.

Bila kita lihat secara obyektif, maka dapat dikatakan bahwa sampai saat ini aparat birokrasi pemerintah belum sepenuhnya melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi yang dibebankan kepadanya berdasarkan norma-norma yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. Kondisi ini dapat dilihat melalui berbagai penyimpangan yang terjadi sehingga semakin lama semakin parah dan berakibat pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun. Kondisi ini diperparah dengan krisis moneter yang mengakibatkan krisis ekonomi nasional dan pada ahirnya akan bermuara pada krisis kepercayaan.

Birokrasi pemerintahan sedang bergeser dengan beberapa upaya korektip, mengupayakan netralitas tumbuhnya demokrasi, tumbuhnya orientasi pada masyarakat dan tumbuhnya aspirasi dan kontrol masyarakat. Birokrasi sedang bergeser dari paradigma sentralistik ke desentralistik, dari otoritarian ke egalitarian dan demokratis, dari kedaulatan Negara ke kedaulatan rakyat, dari organisasi yang besar menjadi ramping tapi kaya fungsi, dari *rowing* (semua dikerjakan sendiri) menjadi *stering* (mengarahkan). Upaya-upaya tersebut masih dibayangi oleh ketidakpastian dan sedang mencari bentuk yang tepat. Pada dasarnya upaya tersebut diarahkan untuk mendapatkan dukungan administrasi Negara yang mapan mengenai kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi

birokrasi dalam mewujudkan administrasi yang makin handal, professional, efisiensi, efektif serta tanggap terhadap aspirasi rakyat dan dinamika perubahan lingkungan.

Suatu organisasi tentulah didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi tersebut harus mengelolah berbagai dan rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Penyelenggaraan layanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (*publik*) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (*abdi*), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi

pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kondisi tersebut dapat diwujudkan hanya dengan mewujudkan layanan publik yang berorientasi pada kemudahan dalam mengakses perizinan investasi di daerah. Akses layanan untuk investor dapat diciptakan jika aparatur negara memiliki semangat pengabdian yang tinggi dan profesional dalam pemberian layanan publik. Pada sisi lain perkembangan dan perubahan yang diakibatkan oleh globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya kepada masyarakat. Pada tataran inilah, inovasi pelayanan publik di daerah menjadi suatu isu yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat investor kepada pemerintah daerah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu model layanan publik yang menjadi andalan nasional dan daerah adalah layanan terpadu yang dimaksudkan untuk menyederhanakan prosedur layanan perizinan baik di pusat dan daerah, dimana upaya untuk dapat melakukan perbaikan layanan dimaksud adalah melalui penerapan dimensi-dimensi pelayanan

publik. Oleh karena itu terdapat dua fokus yang dikaji dalam penelitian ini, pertama: bagaimana penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada unit pelayanan terpadu, sebagai unit organisasi pemerintah yang paling banyak memberikan layanan pada masyarakat. Sebagai fokus kedua yang diteliti adalah faktor-faktor apa saja yang mendukung maupun menghambat penerapan dimensi pelayanan publik pada unit pelayanan terpadu Kota Gorontalo.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini ditujukan untuk memahami dan mendeskripsikan bagaimana inovasi manajemen pelayanan publik melalui penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik dalam upaya meningkatkan investasi ekonomi pada pemerintah Kota Gorontalo, khususnya pada unit kerja pemerintah yang menyelenggarakan layanan terpadu. Agar supaya mendapatkan kajian yang lebih mendalam, maka kajian aplikasi dimensi pelayanan publik diarahkan pada layanan dengan tingkat keberhasilan lebih tinggi dan layanan dengan tingkat keberhasilan paling rendah. Oleh karena inovasi manajemen pelayanan publik merupakan hal yang sangat rumit dan kompleks sehingga sulit dijangkau dan dianalisis secara kuantitatif, maka peneliti akan melakukannya secara deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang mengamati dan menangkap secara faktual dan aktual dunia nyata dan mengkaji perilaku individu, kelompok dan

pengalaman mereka sehari-hari, serta mempelajari, menerangkan, atau menginterpretasi suatu kasus dalam konteksnya secara natural tanpa adanya intervensi dari pihak luar.

Informan dalam penelitian ini adalah perumus kebijakan di tingkat legislatif dan pelaksana kebijakan pada tingkat sekretariat daerah. Disamping informan kunci sebagaimana dijelaskan di atas, penelusuran informasi juga diperoleh dari beberapa pihak yang dipandang relevan dan dapat membantu peneliti dalam menjawab masalah yang dikaji. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, yaitu wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Secara umum analisis data kualitatif dilakukan dengan pola yang cenderung banyak digunakan oleh peneliti kualitatif sebagaimana yang dikatakan oleh Miles dan Huberman, dalam Sugiyono (2006), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil kajian di lapangan menunjukkan bahwa inovasi manajemen pelayanan publik pada pemerintah Kota Gorontalo, dapat dilihat dari penerapan dimensi pelayanan pada salah satu unit kerja pemerintah yang selama ini banyak memberikan layanan pada masyarakat kota, yaitu unit organisasi pelayanan terpadu. Beberapa dimensi pelayanan dimaksud, yang dapat dirinci sebagai berikut: 1) Reliabilitas (reliability) : berkaitan dengan kemampuan

untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat. 2) Daya tanggap (responsiveness) : berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. 3) Jaminan (assurance) : berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. 4) Empati (empathy) : berarti organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. 5) Bukti fisik (tangibles) : berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi. Aplikasi kelima dimensi pelayanan tersebut pada unit kerja layanan terpadu selanjutnya akan dijelaskan lebih rinci pada pembahasan berikut.

Berdasarkan kajian di lapangan menunjukan bahwa layanan publik yang diselenggarakan oleh unit pelayanan terpadu berjumlah 8 (delapan) jenis layanan, yang meliputi 1) Surat Izin Usaha Perdagangan 2) Surat Ijin Tempat Usaha 3) Surat Ijin Penempatan Petak, 4) Tanda Daftar Perusahaan, 5) Tanda Daftar Industri, 6) Surat keterangan Fiskal Daerah, 7) Izin Gangguan, dan 8) Izin Mendirikan Bangunan.

Kedelapan jenis layanan di atas terdapat dua jenis layanan yang menarik untuk dikaji, yaitu jenis layanan surat izin

usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan. Hal ini didasarkan pada tingkat realisasi kedua jenis layanan tersebut dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini, dimana surat izin usaha perdagangan merupakan jenis layanan dengan realisasi penerbitan izin tertinggi, sedangkan izin mendirikan bangunan merupakan jenis layanan dengan tingkat realisasi penerbitan izin yang terendah.

Pelayanan surat izin usaha perdagangan yang selanjutnya dalam kajian penelitian ini disingkat (SIUP) pada KPPT Kota Gorontalo ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah No. 21 tahun 2001, tentang Retribusi Perizinan di sektor industri, perdagangan dan penanaman modal. Sementara itu untuk layanan izin mendirikan bangunan yang selanjutnya dalam kajian penelitian ini disingkat (IMB) ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 18 tahun 2005, tentang retribusi izin mendirikan bangunan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya unit pelayanan terpadu bertugas melayani masyarakat dalam delapan jenis layanan perizinan, yang dimulai dengan penyediaan informasi jenis pelayanan beserta mekanisme prosedurnya, penerimaan berkas, koordinasi dan peninjauan lapangan terhadap obyek izin yang dimohonkan dan proses administrasi untuk penerbitan izin secara syah.

#### **Penerapan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Pada Layanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).**

Layanan publik surat izin usaha perdagangan diselenggarakan berdasarkan peraturan daerah nomor 21 tahun 2001 tentang retribusi perizinan sektor industri, perdagangan dan penanaman modal. Mekanisme dan prosedur layanan publik yang ditemukan dilapangan untuk memperoleh surat izin usaha perdagangan adalah sebanyak 12 (dua belas) tahapan sebagaimana yang telah dijelaskan secara rinci dalam hasil penelitian sebelumnya. Untuk menjelaskan penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo digunakan teori Parasuraman (1996) tentang dimensi-dimensi pelayanan publik, yang meliputi : 1) reliabilitas 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empaty, dan 5) bukti phisik.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada layanan SIUP di KPPT Kota Gorontalo belum mengikuti sepenuhnya dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman. Hal ini terungkap dari kajian di lapangan pada penerapan dimensi pelayanan publik dimaksud pada layanan perizinan SIUP. Adapun penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada layanan perizinan SIUP akan dibahas pada uraian berikut.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang pertama adalah reliabilitas. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat. Pada layanan surat izin usaha

perdagangan aparaturnya pelaksana dapat melaksanakan tugas dengan baik, hal ini terjadi karena layanan pada unit SIUP lebih banyak melayani urusan-urusan administrasi yang secara rutin biasa dilakukan. Sedangkan pada proses layanan izin mendirikan bangunan disamping memiliki kemampuan administrasi, aparaturnya pelaksana yang ditugaskan juga membutuhkan kemampuan khusus tentang teknis bangunan, namun belum ditempatkan pada KPPT Kota Gorontalo. Oleh karena itu rentang waktu yang digunakan untuk memproses layanan publik izin mendirikan bangunan lebih lama daripada layanan publik surat izin usaha perdagangan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penerapan dimensi pelayanan publik pada layanan surat izin usaha perdagangan telah didukung oleh sumberdaya manusia yang memadai, karena layanan SIUP lebih pada layanan yang bersifat administratif. Sedangkan untuk layanan izin mendirikan bangunan belum didukung oleh sumberdaya manusia yang memiliki kemampuan teknis tentang struktur bangunan.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang kedua adalah daya tanggap. Dimensi ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan pelanggan dengan cepat. Penerapan dimensi ini pada unit SIUP dilakukan dalam bentuk pemberian respon yang positif oleh aparaturnya pelaksana terhadap semua masyarakat pemohon yang datang.

Respon positif terhadap layanan ini dapat diberikan oleh aparaturnya pelaksana dalam bentuk layanan pada seluruh tahapan administrasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi daya tanggap telah diterapkan dalam layanan publik surat izin usaha perdagangan, karena telah didukung oleh sumberdaya manusia yang mampu menjalankan proses administrasi.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang ketiga adalah jaminan. Dimensi jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan meyakinkan pelanggan. Penerapan dimensi ini pada layanan SIUP dapat dilihat dari kemampuan aparaturnya pelaksana menyampaikan penjelasan yang cukup memadai tentang persyaratan administrasi dan mekanisme prosedur yang harus dilalui, oleh karena itu masyarakat pemohon sangat yakin bahwa izin yang dimohonkan dapat diperoleh dengan cepat dan dengan pelayanan yang sangat baik. Hal ini juga diperkuat lagi dengan kebijakan Walikota Gorontalo yang mengharuskan layanan perizinan SIUP harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu 3 (tiga) jam kerja. Oleh karena itu aparaturnya pada KPPT dapat menjamin bahwa masyarakat dapat mengakses layanan dengan baik, dan juga mendapat jaminan tentang penerbitan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang dimohonkan.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang keempat adalah empaty. Dimensi ini

berkaitan dengan pemahaman organisasi terhadap masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Penerapan dimensi ini pada layanan surat izin usaha perdagangan dapat dilihat dalam bentuk kemampuan organisasi memberikan layanan lebih yang lebih cepat, dimana seluruh rangkaian pelayanan surat izin usaha perdagangan telah diselenggarakan di KPPT Kota Gorontalo dalam jangka waktu 3 (tiga) jam, yaitu sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap sampai dengan izin usaha perdagangan (SIUP) tersebut diterima oleh masyarakat. Hal tersebut diatas merupakan bukti bahwa organisasi dan aparaturnya pelaksana telah berupaya memahami layanan seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang kelima adalah bukti fisik. Dimensi ini berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumberdaya manusia dan materi komunikasi. Semua jenis layanan publik pada KPPT dilaksanakan dengan menggunakan sarana prasarana yang dimiliki oleh KPPT, dimana tidak semua sarana prasarana yang dimiliki dapat digunakan untuk menyelenggarakan semua layanan pada KPPT Kota Gorontalo, sebagai contoh layanan untuk surat izin usaha perdagangan yang baru hanya membutuhkan sarana dan prasarana yang sederhana, terkecuali pengurusan perpanjangan izin SIUP ataupun peningkatan status usaha ke jenjang yang lebih tinggi.

Keberadaan sarana dan prasarana untuk semua jenis layanan pada KPPT perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah kota. Gedung kantor yang selama ini digunakan dalam pelayanan merupakan gedung yang tidak digunakan lagi oleh dinas/instansi lainnya. Oleh karena itu sejak pertama kali dibentuk kantor ini telah tiga kali berpindah, mulai dari kantor Walikota Gorontalo, gedung balai kartini, gedung eks dinas Perindag dan gedung ex dinas Nakersos. Proses kepindahan tersebut diatas tanpa melalui pemberitahuan secara lisan maupun tulisan kepada masyarakat luas. Hal ini jelas memberikan dampak yang kurang baik dalam proses penyelenggaraan pelayanan, baik bagi aparatur pelaksana maupun bagi masyarakat pemohon. Selain itu pula, dalam menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan KPPT kota Gorontalo belum didukung oleh fasilitas penunjang lainnya, seperti kendaraan dinas roda dua dan roda empat. Padahal sebagai unit organisasi yang menyelenggarakan layanan terpadu yang mengharuskan pengkajian izin di lapangan jelas sangatlah membutuhkan fasilitas ini. Keadaan ini diperparah lagi dengan belum dialokasikannya anggaran untuk perjalanan dinas bagi tim terpadu, sehingga hal ini dapat berakibat pada kurangnya motivasi aparatur pelaksana dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penerapan dimensi bukti phisik pada KPPT Kota Gorontalo belum diterapkan dengan baik, karena terbatasnya berbagai fasilitas dan alokasi anggaran. Fakta di

lapangan menunjukkan bahwa penerapan dimensi bukti fisik pada layanan izin usaha perdagangan telah diterapkan walaupun pada kenyataannya masih diperlukan upaya untuk perbaikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman tentang dimensi-dimensi pelayanan publik.

Penerapan kelima dinensi pelayanan publik pada unit izin usaha perdagangan sebagaimana yang telah diuraikan di atas juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Anna Yuliani. Salah satu kesimpulan yang dihasilkan pada penelitian ini adalah mekanisme birokrasi penerbitan surat izin usaha perdagangan dengan menggunakan sistem one stop service sangat menguntungkan bagi pemohon dari segi efektifitas kesederhanaan, waktu, biaya, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empathy dan bukti fisik. Semua hal di atas dapat memutus mata rantai timbulnya KKN dan bebas tirani birokrasi.

#### **Penerapan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik pada layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).**

Layanan izin mendirikan bangunan (IMB) ditetapkan berdasarkan peraturan daerah Kota Gorontalo nomor 18 Tahun 2005, tentang retribusi izin mendirikan bangunan. Layanan izin mendirikan bangunan diselenggarakan oleh Dinas Tata Kota dan Pertamanan, namun sejak Berdasarkan peraturan Walikota Gorontalo Nomor 23 Tahun 2008 tentang pelimpahan sebagian kewenangan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota



Gorontalo, maka seluruh proses pelayanan untuk izin mendirikan bangunan harus diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo. Terdapat dua kelebihan yang diperoleh KPPT Kota Gorontalo dalam peraturan Walikota, yaitu 1) pelimpahan kewenangan meliputi bidang penyelenggaraan pelayanan publik baik perizinan maupun non perizinan, 2) pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, maka semua proses perizinan yang ada pada Satuan Kerja Perangkat Daerah dilimpahkan kewenangannya pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo, 3) kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu memiliki tanggungjawab atas kewenangan perizinan telah dilimpahkan, 4) pelimpahan kewenangan sebagaimana telah diuraikan di atas disertai dengan dukungan personil, peralatan, perlengkapan, pembiayaan dan dokumentasi. Sebelum adanya pelimpahan kewenangan tersebut maka seluruh layanan perizinan yang merupakan kewenangan Pemerintah Kota Gorontalo berada pada dinas/instansi teknis. Pengurusan berbagai izin pada dinas teknis dirasakan menggunakan waktu yang lebih lama. Hal ini terjadi karena pengurusan berbagai produk izin memiliki keterkaitan dengan dinas/instansi teknis lainnya, yang tentunya dalam prosesnya dirasakan sangat panjang.

Dengan berbagai kelebihan Peraturan Walikota yang dilimpahkan pada KPPT Kota Gorontalo, seharusnya unit organisasi ini dapat memberikan layanan yang lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat. Namun

demikian kenyataannya proses yang harus dijalani oleh masyarakat dalam mengakses layanan publik masih dirasakan cukup panjang, sebagaimana yang telah diuraikan tentang prosedur pada layanan izin mendirikan bangunan.

Mekanisme dan prosedur layanan yang selama ini diberikan pada masyarakat untuk memperoleh izin mendirikan bangunan adalah sebanyak 20 (dua puluh) tahapan. Untuk menjelaskan penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo digunakan teori Parasuraman (1996) tentang dimensi-dimensi pelayanan publik, yang meliputi : 1) reliabilitas 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empaty, dan 5) bukti fisik.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada layanan izin mendirikan bangunan (IMB) belum mengikuti sepenuhnya dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman. Hal ini terungkap dari kajian di lapangan pada penerapan dimensi pelayanan publik pada penerbitan IMB. Adapun penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada unit layanan izin mendirikan bangunan akan dibahas pada uraian berikut.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang pertama adalah reliabilitas. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat. Untuk dapat menyelenggarakan layanan publik pada

layanan izin mendirikan bangunan disamping harus memiliki kemampuan administrasi, aparatur pelaksana yang ditugaskan juga harus memiliki kemampuan khusus tentang teknis bangunan. Pada kenyataannya di lapangan menunjukkan aparatur yang memiliki kemampuan teknis bangunan belum ditempatkan pada KPPT Kota Gorontalo. Hal ini menjadi salah satu penyebab rentang waktu yang digunakan untuk memproses layanan publik izin mendirikan bangunan lebih lama. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa layanan izin mendirikan bangunan belum didukung oleh sumberdaya manusia yang memiliki kemampuan teknis tentang struktur bangunan. Berdasarkan uraian di atas dapat menginterpretasikan bahwa penerapan dimensi reliabilitas pada layanan izin mendirikan bangunan belum diterapkan. Hal ini berbeda dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang menjelaskan tentang penerapan dimensi reliabilitas dalam pelayanan publik.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang kedua adalah daya tanggap. Dimensi ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan pelanggan dengan cepat. Penerapan dimensi ini pada unit izin mendirikan bangunan dilakukan dalam bentuk pemberian respon yang positif oleh aparatur pelaksana terhadap semua masyarakat pemohon yang datang, demikian halnya dengan layanan pada unit izin

mendirikan bangunan (IMB). Respon positif terhadap kedua layanan ini dapat diberikan oleh aparatur pelaksana menyangkut layanan administrasi. Sedangkan tentang layanan teknis menyangkut izin bangunan tidak dapat diakses oleh masyarakat pemohon. Hal ini terjadi karena pada KPPT Kota Gorontalo belum ditempatkan staf yang ahli tentang struktur bangunan, staf tersebut selama ini hanya ditempatkan pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. Idealnya sebagai unit organisasi yang menyelenggarakan layanan terpadu, aparatur yang selama ini memiliki kemampuan spesifik tentang struktur bangunan yang selama ini ditempatkan pada Dinas Tata Kota dipindahkan pada KPPT Kota Gorontalo. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi daya tanggap belum diterapkan dalam layanan publik izin mendirikan bangunan, oleh karena pihak KPPT belum didukung oleh sumberdaya manusia yang memiliki kemampuan teknis dalam bidang struktur bangunan. Untuk itu masyarakat masih harus melanjutkan mekanisme prosedur pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, yang memang memiliki staf dengan kemampuan teknis bangunan. Akibatnya dalam layanan izin mendirikan bangunan masyarakat harus mengurus izin pada dua instansi teknis, yaitu KPPT Kota Gorontalo dan Dinas Tata Kota dan Pertamanan. Hal ini justru menambah rentang kendali yang cukup panjang dalam mekanisme prosedur pelayanan, hal ini sebagaimana yang ditemukan di lapangan

bahwa mekanisme prosedur tersebut mencapai 20 (dua puluh) tahapan. Berdasarkan realitas tersebut dapat diinterpretasikan bahwa dimensi daya tanggap pada layanan izin mendirikan bangunan belum diterapkan dengan baik. Hal ini tentunya belum sesuai dengan dimensi pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang ketiga adalah jaminan. Dimensi jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan meyakinkan pelanggan. Penerapan dimensi ini pada layanan izin bangunan dapat dilihat dalam bentuk sikap aparatur pelaksana dalam melayani masyarakat. Setiap masyarakat yang datang mendapatkan perlakuan yang baik dari aparatur, artinya jaminan untuk mendapatkan perlakuan yang sopan dapat dirasakan pada layanan ini. Namun demikian dengan perlakuan aparatur yang baik belum tentu dapat memberikan yang memuaskan bagi masyarakat. Hal ini terjadi sebagai aparatur pelaksana pada KPPT tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang struktur bangunan dan mekanisme kajian kelayakan bangunan di lapangan. Oleh karena itu aparatur pada KPPT belum dapat memberikan jaminan bahwa masyarakat pemohon dapat menerima pelayanan yang maksimal, apalagi akan mendapatkan izin mendirikan bangunan yang dimohonkan. Dari uraian tersebut dapat diinterpretasikan bahwa penerapan dimensi

jaminan pada layanan izin mendirikan bangunan belum sepenuhnya diterapkan. Hal tersebut tentunya belum sesuai dengan dimensi ketiga yang dikemukakan oleh Parasuraman tentang dimensi-dimensi pelayanan publik.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang keempat adalah empathy. Dimensi ini berkaitan dengan pemahaman organisasi terhadap masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Penerapan dimensi ini pada layanan izin mendirikan bangunan (IMB) belum dapat diwujudkan dengan baik. Hal ini paling tidak disebabkan oleh beberapa hal : 1) KPPT belum memiliki aparatur pelaksana sebagaimana yang ditempatkan pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan, yang seharusnya pihak dinas tata kota menempatkan aparatur pelaksana tersebut di KPPT Kota Gorontalo. 2) belum ada pelimpahan kewenangan secara penuh mengenai penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) dari Dinas Tata Kota dan Pertamanan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo, sebagaimana yang diatur dalam peraturan Walikota. 3) masih terdapat egoisme sektoral dari beberapa dinas/instansi teknis, sehingga para pimpinan dinas/instansi teknis enggan melepaskan urusan layanan perizinan ke KPPT Kota Gorontalo. Berdasarkan hal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa penerapan dimensi empathy pada layanan izin

mendirikan bangunan belum mengikuti teori yang dikemukakan oleh Parasuraman.

Penerapan dimensi pelayanan publik yang kelima adalah bukti fisik. Dimensi ini berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumberdaya manusia dan materi komunikasi. Semua jenis layanan publik pada KPPT dilaksanakan dengan menggunakan sarana prasarana yang dimiliki oleh KPPT, dan tidak semua sarana prasarana yang dimiliki dapat digunakan untuk menyelenggarakan semua layanan pada KPPT Kota Gorontalo. Layanan untuk izin mendirikan bangunan membutuhkan sarana prasarana yang lebih, karena diperlukan pengkajian khusus di lapangan oleh tenaga ahli dan tim terpadu, yang tentunya sangat membutuhkan kendaraan operasional baik roda dua maupun roda empat.

Keberadaan sarana dan prasarana untuk semua jenis layanan pada KPPT sangat perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah kota. Gedung kantor yang selama ini digunakan dalam pelayanan merupakan gedung yang tidak digunakan lagi oleh dinas/instansi lainnya. Oleh karena itu sejak pertama kali dibentuk kantor ini telah tiga kali berpindah, mulai dari kantor Walikota Gorontalo, gedung balai kartini, gedung eks dinas Perindag dan gedung ex dinas Nakersos. Proses kepindahan tersebut diatas tanpa melalui pemberitahuan secara lisan maupun tulisan kepada masyarakat luas. Hal ini jelas memberikan dampak yang kurang baik dalam proses penyelenggaraan

pelayanan, baik bagi aparaturnya pelaksana maupun bagi masyarakat pemohon. Selain itu pula, dalam menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan KPPT kota Gorontalo belum didukung oleh fasilitas penunjang lainnya, seperti kendaraan dinas roda dua dan roda empat. Padahal sebagai unit organisasi yang menyelenggarakan layanan terpadu yang mengharuskan pengkajian izin di lapangan jelas sangatlah membutuhkan fasilitas ini. Keadaan ini diperparah lagi dengan belum dialokasikannya anggaran untuk perjalanan dinas bagi tim terpadu, sehingga hal ini dapat berakibat pada kurangnya motivasi aparaturnya pelaksana dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penerapan dimensi bukti fisik pada KPPT Kota Gorontalo belum diterapkan dengan baik, karena terbatasnya berbagai fasilitas dan alokasi anggaran.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat menginterpretasikan bahwa penerapan dimensi bukti fisik pelayanan pada KPPT Kota Gorontalo, khususnya pada layanan izin mendirikan bangunan belum diterapkan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman tentang dimensi pelayanan publik yang diterapkan dalam penyelenggaraan layanan publik. Penelitian tentang pelayanan pada KPPT juga pernah dilakukan oleh Adi Surya, dengan judul kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada layanan publik yang diselenggarakan oleh kantor pelayanan terpadu yang dilihat dari

aspek kehandalan, koresponsifan, jaminan, empati dan kewujudan. Hasilnya menunjukkan dari seluruh layanan yang diberikan pada kantor pelayanan terpadu, kualitas pelayanan publik pada izin bangunan belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen pemohon izin. Disimpulkan juga bahwa perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengurusan perizinan dan non perizinan, terutama pada aspek wujud, kehandalan, dayatanggap, jaminan dan empati serta perangkat lainnya untuk menjamin pelayanan terpadu dapat berfungsi sesuai pengharapan konsumen (publik).

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Inovasi manajemen pelayanan publik di daerah sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan investasi ekonomi daerah. Salah satu upaya yang dapat dilaksanakan melalui penerapan dimensi layanan publik pada layanan yang diselenggarakan oleh unit kerja perizinan terpadu. Hal tersebut tercermin dari dua layanan yang SIUP dan IMB yang diselenggarakan oleh unit pelayanan terpadu Kota Gorontalo. Dengan memberikan kemudahan akses layanan perizinan, hal tersebut akan berdampak positif pada minat investor dalam menginvestasikan modal di wilayah kota Gorontalo pada masa yang akan datang.

### **Saran**

Inovasi manajemen pelayanan publik menunjukkan kepedulian pemerintah untuk mengembangkan daerah. Kemudahan dalam

mengakses layanan perizinan merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah untuk menjamin investor menginvestasikan modal untuk pengembangan daerah. Oleh karena itu dibutuhkan komitmen pemerintah kota untuk melakukan inovasi layanan perizinan melalui penerapan dimensi pelayanan publik, dengan mengalokasi sumberdaya yang dibutuhkan unit pelayanan perizinan terpadu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Berry, I Leonard, Parasuraman A., Zeithaml, A. Valerii, 1988, *The Service Quality Puzzle*, Bussiness Horizons
- Keban, Yermias t, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Issue*. Gava Media. Yogyakarta
- Miles, 1994 *Qualitative Data analysis*, A. Sourcebook of new methods, Veverly Hills, Sage publication
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- , 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Tangkilisan Hessel Nogi, 2005, *Manajemen Publik*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2008, *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, Andi
- Widodo Djoko, 2007, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayu Media, Malang